

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
ABSTRAK.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

1.5 Batasan Penelitian.....	5
1.6 Tinjauan Pustaka.....	6
1.7 Landasan Teori.....	8
1.7.1 Kualitas Pelayanan.....	8
1.7.2 Kepuasan Pelayanan.....	10
1.8 Metode Penelitian.....	12
1.8.1 Teknik Pengumpulan Data.....	13
1.8.2 Teknik Pengolahan Data.....	14
1.9. Sistematika Penulisan.....	17

BAB II GAMBARAN UMUM PT GARUDA INDONESIA

2.1 Sejarah dan Perkembangan PT Garuda Indonesia.....	19
2.2 Perkembangan Armada PT Garuda Indonesia.....	24
2.3 Rute Penerbangan.....	25
2.3.1 Rute Penerbangan Domestik.....	25
2.3.2 Rute Penerbangan Internasional.....	28
2.5 Nilai-Nilai PT Garuda Indonesia.....	30
2.6 Logo PT Garuda Indonesia.....	32
2.6.1 Arti Logo PT Garuda Indonesia.....	33
2.7 Visi Misi PT Garuda Indonesia.....	35
/ 2.8 Struktur Organisasi PT Garuda Indonesia.....	36
2.9 Entitas Anak Perusahaan PT Garuda Indonesia.....	38

BAB III ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN KONSEP GARUDA EXPERIENCE

3.1 Pelayanan Garuda Experience.....	45
3.1.1 Pelayanan Rencana Perjalanan (<i>pre-journey</i>).....	55
3.1.2 Pelayanan Sebelum Keberangkatan (<i>pre-flight</i>)....	59
3.1.3 Pelayanan Saat Penerbangan (<i>in-flight</i>).....	73
3.1.4 Pelayanan Kedatangan (<i>post-flight</i>).....	80
3.2 Kualitas Pelayanan Konsep Garuda Experience.....	81
3.2.1 Gambaran Umum Responden.....	81
3.2.2 Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	82
3.2.2.1 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	85
3.2.2.2 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	88
3.2.2.3 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	91
3.2.2.4 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>).....	94
3.2.2.5 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Empati (<i>Empathy</i>).....	97
3.2.2.6 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	99

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	102
4.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	110